

# 台南區農業改良場出版品訂購網之建置與評估<sup>1</sup>

黃惠琳、王美欣<sup>2</sup>

## 摘要

黃惠琳、王美欣 2006 台南區農業改良場出版品訂購網之建置與評估。台南區農業改良場研究彙報 47：39 - 54。

94 年完成本場出版品網路訂購網頁之建置，提供民眾線上選購本場出版之書籍，自 94 年 8 月下旬上線服務起至 12 月底，已接獲 43 筆訂單，銷售金額 13,000 元。根據網路使用者問卷調查顯示，全部受訪者都表示日後會利用本場出版品訂購網購買書籍，顯示網友對網路商務的接受度很高，預期日後網路商務在提升政府為民服務品質上將扮演重要角色。針對出版品訂購網網友的調查顯示，農業知識來源主要為農業雜誌（91.2%）及網際網路（68.4%）。農業相關書籍的來源以書店門市（84.2%）、農改場等政府單位（42.1%）及網路書店（26.3%）最多。受訪者經常瀏覽本場網站（63.2%），也常常在本場網站查閱出版刊物或文章（84.2%）。在滿意度評量上，以“訂購流程說明”及“整體評價”的評分最高，而“付款方便性”及“服務效率”則有待加強。本場出版品訂購網的優勢為可立即出貨，不會有買不到書的問題。遭遇的問題則包括無有效退款機制，購書款一匯入國庫，無法辦理退費；郵資由業務單位支出，但收入卻直接入國庫無法動用，造成業務單位的成本負擔；販售、贈閱(推廣用)書籍由同一單位保管，庫存難以管控；販售及贈閱標準難衡量，易招民怨。本場網頁建置的相關經驗可為其他政府單位參考運用。

**關鍵詞：**出版品、網際網路、線上訂購。

接受日期：2006 年 1 月 9 日。

## 前言

電腦的日新月異使得所有資訊幾乎都可在網路中查到，民間企業在網路中尋找商機，政府這兩年也如火如荼地建置或充實機關網站，將各種政府資訊利用網路提供便民服務。研考會近年來積極推動政府出版品付費政策，一方面可促使資源合理化利用，另一方面可促進政府出版品的流通。91 年陸續開張營運的國家書坊台視總店及三民書局網路書店，將中國民國出版品推向網路販售的紀元，而各改良場雖然大部份已將出版的刊物上網提供瀏覽，但仍有不少民眾有紙本的需求，除了以電話或信函方式，本場希望能開發網路訂購的機制，讓改

---

1.行政院農業委員會台南區農業改良場研究報告第 320 號。

2.台南區農業改良場副研究員、助理研究員。台南縣新化鎮牧場 70 號。

良場出版品除提供實體及網路書店經銷外，也能在自己網站上提供民眾線上選購，拓展銷售管道，增加收入。

在「推廣教材使用者付費可行性評估」的調查顯示，目前對各種推廣教材願意付費、且能接受建議售價者約佔45%，而在提升刊物品質與廣為宣導使用者付費的觀念下應可望採用此措施（黃，2001）。在「農業推廣書刊行銷通路與效果之研究」的調查顯示，25.5%受訪者曾在台南區農業改良場網站查詢出版的期刊文章。17%的受訪者曾經上過政府出版品網瀏覽過政府近年來的出版品資料，18.3%的受訪者知道國家書坊網路書店，67.4%表示日後會利用網路購買政府出版品，顯示政府出版品的網路販售潛力很高（黃，2002）。在「台南區農業改良場網站推廣效益之評估」的調查顯示，農委會及各試驗改良場所的網站是受訪者查詢農業方面資訊最常光臨的網站（王，2003）。由以上成果推論，出版品網路商務化的可行性非常高，若將其有效利用必可提高政府出版品的閱讀率，並增加國庫收入。

## 研究方法

一、出版品網路商務化評估：93 年針對台南區農業改良場內部員工進行問卷調查，問卷內容包括對使用者付費的認可程度、本場推廣用書的提撥比例、政府出版品銷售機制、可提供的銷售管道或策略及獎勵制度的建立意見等等。

二、出版品訂購網效率評估：94 年針對「台南區農業改良場出版品訂購網」的網友進行問卷調查，問卷內容包括農業知識來源、購買書籍管道、網站瀏覽次數、網路購書意願、對本場出版品訂購網的滿意度及建議等等。

三、資料處理分析方法

1.出版品網路商務化評估：調查資料以 EXCEL 為分析工具，利用次數百分比、平均值來說明樣本特性、對使用者付費的認可程度、本場推廣用書的提撥比例、政府出版品銷售機制及獎勵制度的建立意見等等。

2.出版品訂購網效率評估：以網路問卷線上勾選及填寫方式，將資料直接存入 ACCESS 資料庫中，再將資料以 EXCEL 分析，利用次數百分比、平均值來說明樣本特性、農業知識來源、購買書籍管道、網站瀏覽次數、網路購書意願、對本場出版品訂購網的滿意度等等。

## 結果與討論

一、政府出版品通路之發展歷程與現況

1.政府出版品書刊通路之發展

政府出版品從民國 77 年起便陸續由正中書局、三民書局等書店簽約販售，後因中南部民眾購書需求，陸續增加台中五南文化廣場、彰化新進書局及高雄青年書局。民國 86 年行政院研考會成立政府出版品管理處，積極從事出版品管理制度之再造工作，87 年發布「政府出版品管理辦法」，並建置中華民國政府出版品網（GPNET，<http://gpnet.nat.gov.tw/>），將政府出版之各項期刊圖書書名上網提供查詢，涵蓋從 81 年開始的出版品資料，之後各機關要申請政府出版品編號、出版品分發作業等亦須直接上網申辦。90 年 6 月因採購法之國營事業不得競標規定，使得與正中書局解約。90 年研考會已進行政府出版品網路書店之招標，但

因得標廠商改組而流產。90年2月1日 Open 政府出版品資料回應網 (<http://open.nat.gov.tw>) 正式上線，是一個以提供各界人士接觸政府出版資料的入門窗口而設計的實用網站，包括實體出版資料、政府網頁資料、跨資料庫查詢、政府未印行文獻及其他網路資料都可在上面找到，是一個政府出版品資訊整合查詢的入口網站。國家書坊台視總店的網路書店 (<http://www.govbook.com.tw>) 於91年4月26日開張營運，將中國民國出版品推向網路販售的紀元，三民書局網路書店並自行規劃有政府出版品專區從事政府出版刊物的銷售。因結帳程序繁瑣複雜，為避免增加行政工作，行政院研考會自94年7月起重新招標簽約，調整政府出版品門市，由五南文化廣場擔任總經銷，坊間書店有意要代售政府出版品統一向其批書，再由該書局與政府各對口單位結帳。

政府出版品的另外一個趨勢是電子書與隨選列印 (print on demand, 簡稱 POD) 的型態。研考會於91年5月7日頒布政府出版品電子檔繳交作業規定，規範政府機關之出版單位在出版或發行圖書的同時須繳交電子檔，如此可以促進政府出版品流通多元化、改善政府出版品絕版及不易取得現象、加速政府出版品的數位典藏。因此日後在網路購買政府出版品電子書，或選擇需要的章節 (隨選列印)、購買單本絕版印刷品將是垂手可得的事。

## 2. 政府出版品法定寄存制度

法定寄存是一個國家完整收集、記錄、典藏該國文化資產最重要的依據，也是平衡大眾知的權利及將現代的知識保留給下一代子孫之重要途徑。政府出版品是政府施政的重要結果，也是民眾了解政府施政的重要資料，透過法定寄存，可讓全國民眾在附近的圖書館即可看到這些資料。「政府出版品管理辦法」的訂立即在建立政府出版品管理制度，促進政府出版品普及流通，其中「政府出版品寄存服務作業規定」，對於政府出版品的寄存相關問題有明確規定。先進國家有關法定寄存的法源，有的包含在其著作權法中，如美國、英國及澳大利亞，有的國家有獨立的寄存法，如法國、芬蘭、瑞典，也有些國家的寄存法源乃訂定在國家圖書館法中，如加拿大、德國及西班牙。而各國現有寄存的出版品範圍有的還包含電子出版品 (陳昭珍, 2004)。我國行政院研考會於民國91年發布「政府出版品電子檔繳交作業規定」，為政府出版品的流通、數位典藏開啟新的紀元。

本場出版品除了以紙本方式出版外，亦在網站提供全圖文瀏覽，供有興趣民眾免費點閱。為配合研考會規劃所有政府出版品必須標示價格提供書局展售政策，且建立使用者付費觀念，本場自93年元月起針對專業性的技術專刊不再主動提供免費索取，以貫徹政策之執行。

## 3. 國內網路書店發展概況

電腦傳播科技一日千里，網路的使用已是不可避免的趨勢，出版界亦不例外，不論規模大小，只要建立自己的全球資訊網站，便可藉由網際網路無遠弗界的特性將商機擴大到全世界。傳統出版社及居通路地位的實體書店紛紛成立網路書店，如天下雜誌社(天下網路書店)、三民書局(三民網路書店)、金石堂書局(金石堂網路書店)、誠品書店(誠品網路書店)、五南文化事業等，專門銷售資訊類書籍的 HOT 網路書店則由財團法人資訊工業策進會跨足經營，以網路書店經營型態切入市場的新絲路網路書店，由統一集團出資經營的博客來網路書店號

稱是兩岸三地最早成立的網路書店。姑且不論其經營績效，網路書店的成立已是時勢所趨。

為便利民眾購買政府出版品，行政院研考會委請台視公司開辦實體門市 國家書坊台視總店時，同時成立國家書坊網路書店，這是全國第一家政府出版品的專屬網路書店，民眾可利用網路訂購各式政府出版品（包含圖書、期刊、電子出版品），以及線上下載出版品電子檔，三民網路書店則設有政府出版品專區。

#### 4.網路書店購書機制之探討

利用搜尋引擎以“網路書店”關鍵詞尋找國內現有網路書店，共找到數萬筆相關網站，為方便資料分析，茲以上述網路書店為樣本，分析現有網路購書及付款流程，可歸納為“完成網路購物流程→完成付款確認→3-5 個工作天寄書”，國內網路書店線上購書作業概況整理如表一。

表 1. 國內網路書店線上購書作業概況

會員制度之建立	欲進行網路購書者需加入會員，會員可先獲得優惠活動訊息及享有特價購書的權利，法人團體會員另享有特別優惠。
付款管道	可選擇利用線上信用卡授權付款；至金融機構劃撥繳款；利用 ATM 轉帳；選擇至實體書店或便利超商取書，現場付款。以收到款項再出貨為原則或現場取貨付款。
取書方式	現場取貨或利用郵寄、宅配等方式取書。選擇至便利超商取貨，如購書金額未達一定數量，需負擔運費，達到標準則免收運費。郵寄或宅配亦採相同模式。
退換貨規定	以 E-mail 或打電話聯繫退換貨相關事宜，如非因商品瑕疵、寄錯商品而退貨時，需自行負擔寄送費用。退換貨時限以收到貨起 24 小時內告知或一週內辦理退貨。

資料來源：93 年調查整理，各家書店規定不盡相同。

#### 5.目前各試驗改良場所出版品流通情形

目前行政院農業委員會轄屬機關之書籍銷售統一由農委會為對外窗口，由農委會協調寄送給各個政府出版品門市，負責與書局接洽供書與結帳工作，年底結帳後農委會再以公文知會各轄屬機關其年度銷售數量與金額。

表二列示目前農委會轄屬機關的出版品流通情形，所有轄屬機關在出版的同時必定提供一定數量給農委會配送展售書局，農業改良場及畜產試驗所並且寄贈轄區產銷班農友或提供民眾索取。農業試驗所、農業藥物毒物試驗所及特有生物保育中心三個單位所出版的刊物已不再贈送，一律送交門市或自行販售。農改場中目前只有台南區農業改良場提供網路訂購銷售，其餘各改良場不自行銷售圖書。

表 2. 各試驗改良場所出版品流通情形

機關別	流通情形		展 售	贈 閱
	部分交由農委會送展 售書局銷售	自行販售	寄贈轄區產銷班 農友 提供民眾索 取	
台南區農業改良場	∨	(94 年 8 月啟用網路訂購， 圖書統一存放推廣課)	∨	
桃園區農業改良場	∨		∨	
苗栗區農業改良場	∨		∨	
台中區農業改良場	∨		∨	
高雄區農業改良場	∨		∨	
台東區農業改良場	∨		∨	
花蓮區農業改良場	∨		∨	
畜產試驗所	∨		∨	
農業試驗所	∨	(欲販售書籍由圖書室保管)		
農業藥物毒物試驗所	∨	(植保手冊、農藥名冊由技 術組管理及販售)		
特有生物保育中心	∨	(由員工福利社販售)		

資料來源：94 年 9 月調查整理

## 二、出版品網路商務化評估

為評估臺南區農業改良場出版品網路商務化的可行性，93 年針對台南區農業改良場內部員工進行問卷調查，問卷內容包括基本資料、對使用者付費的認可程度、本場推廣用書的提撥比例、政府出版品銷售機制、可提供的銷售管道或策略及獎勵制度的建立意見等等。

### 1. 樣本概述

本研究以臺南區農業改良場員工作為調查對象，有效回收問卷計 71 份，樣本個人基本資料詳如表三：男性佔 59.2%，女性佔 48.8%；年齡區塊以 31-40 最多，佔 50%，41-50 歲次之，佔 22.9%，此兩個年齡層是農改場的主力研究人員，也是本場各種研究報告、推廣文章或技術專刊產出的主角。職務別分別是研究員 7.2%、副研究員 10.1%、助理研究員 36.2%、技工工友 17.4%、行政人員 14.5%及臨時人員 14.5%。受訪人的專長領域別除“其他”佔 29.7%，其餘以植物保護領域最多，佔 16.2%，其次是農業推廣領域佔 14.9%、農業機械領域佔 10.8%、農藝栽培領域佔 10.8%。

表 3. 受訪者個人基本資料

類別	分類項	人數	百分比 (%)	類別	分類項	人數	百分比 (%)
性別	男	42	59.2	專長	植物保護	12	16.2
	女	29	40.8		土壤肥料	4	5.4
年齡	20 30 歲	6	8.6		農業機械	8	10.8
	31 40 歲	35	50.0		果樹栽培	2	2.7
	41 50 歲	16	22.9		花卉栽培	3	4.1
	50 60 歲	8	11.4		蔬菜栽培	4	5.4
	60 歲以上	5	7.1		農藝作物栽培	8	10.8
職別	研究員	5	7.2		農業推廣	11	14.9
	副研究員	7	10.1		其他	22	29.7
	助理研究員	25	36.2				
	技工、工友	12	17.4				
	行政人員	10	14.5				
	臨時人員	10	14.5				
近五年內曾發表農業推廣性文章、學術性研究報告或專書創作(含場內、外刊物)				是		29	40.8
				否		42	59.2

調查日期：93 年 10 月

## 2. 使用者付費原則及網路銷售意見

針對受訪者對使用者付費的認同與否，提出如表四的問題：有 67.6% 的受訪者知道目前行政院研考會要求所有政府出版品必須標示價格提供書局展售，並且有 74.6% 的受訪者認同使用者付費原則。

認同使用者付費者，有 57.7% 認為此舉可使資源合理使用，且改變一般人對政府出版品粗糙、刻板、廉價的印象，35.2% 認為可以增加本場財政收入(若法人化可以成為財源利基)。而收費原則上，45.1% 受訪者認為應該統一收費以達公平性，25.4% 受訪者認為以農業機關的立場，應該依使用者身分別進行收費，如農民朋友免費贈閱，一般社會大眾應自行購買。

不認同使用者付費者，有 25.4% 的受訪者認為政府出版品負有政策宣導、技術教育的使命，非以營利為目的，應免費贈閱，以廣收宣傳效果。11.3% 的受訪者認為既然是由政府出資編印而成，為何要付費購買？似乎有凡是政府出錢的就應該是免費的味道。

在政府出版品提撥作為推廣用書(即免費贈閱)的部分，85.9% 的受訪者考量實際業務推廣需要，認為有其必要。提撥比例以 30-50% 佔大多數(38%)，並且多數受訪者認為可逐年將比例降低，慢慢建立使用者付費觀念(32.4%)。然而，也有 14.1% 的受訪者認為政府出版品已在書局展售，為達公平起見應付費購買，沒有必要免費贈閱。

表 4. 受訪者對使用者付費的認同程度及網路銷售意見

問 題	回 答 項 目	人 數	佔 總 樣 本 百 分 比 (%)
您知道目前行政院研考會要求所有政府出版品必須標示價格提供書局展售嗎？	是	48	67.6
	否	23	32.4
您是否認同使用者付費原則？	是	53	74.6
	否	18	25.4
認同(53)	可使資源合理使用，且改變一般人對政府出版品粗糙、刻板、廉價的印象。	41	57.7
	可以增加本場財政收入(若法人化可以成為財源利基)。	25	35.2
	收費準則 依使用者身分分別進行收費，如農民朋友免費贈閱，一般社會大眾應自行購買。	18	25.4
	統一收費，以達公平性。	32	45.1
不認同(18)	既然是由政府出資編印而成，為何要付費購買？	8	11.3
	政府出版品負有政策宣導、技術教育的使命，非以營利為目的，應免費贈閱，以廣收宣傳效果。	18	25.4
您認為是否應提撥固定比例出版品作農業推廣用書？	有其必要，順利業務推廣。	61	85.9
	提撥比例 10 30%	21	29.6
	提撥比例 30 50%	27	38.0
	提撥比例 50 70%	4	5.6
	可逐年將比例降低，慢慢建立使用者付費觀念。	23	32.4
	沒必要，政府出版品已在書局展售，為達公平起見，應付費購買。	10	14.1
有無必要在網站建置「線上購書」機制？	有需要	59	83.1
	沒有必要	10	14.1
本場出版品是否需要進行宣傳廣告？	有需要	50	70.4
	沒有必要	13	18.3

調查日期：93 年 10 月

在詢問受訪者意見，29 位認為本場應尋找特約經銷商，如台南市南一書局、金石堂、誠品書局、7-Eleven、農會等。在 2002 年進行書刊通路商的調查研究，顯示全國性的大型連鎖書店因有暢銷書種的考量，無法吸收全部的政府出版品，不符合全面陳列與推廣政府出版品的需求，因此無法與其簽約合作。而台南市的南一書局則表達願意承銷政府出版品的意願(黃，2002)。該公司若代理販售，其抽成比例為依書刊定價抽取 30% 佣金，台南區農改場刊物製作網頁提供民眾上網瀏覽的措施不會影響該公司的承銷意願，但國家書坊網路書店及三民書局網路書店所進行的政府出版品網路銷售會影響其承銷意願。

當詢問受訪者關於本場在提供出版品線上瀏覽的同時，有無必要在本場網站建置「線上

購書」機制，方便民眾選購，59 位(83.1%)認為有需要，10 位(14.1%)認為沒有必要；至於本場出版品是否需要進行宣傳廣告，50 位(70.4%)認為有需要，13 位(18.3%)認為沒有必要。

### 3. 獎勵制度之建立

目前本場同仁在撰寫推廣文章或書刊時，其書刊的銷售量與個人考績並無太大關係，然而書刊的銷售成敗與其撰寫方式、內容實用性、編輯美觀與否有絕對的關係。為鼓勵同仁努力撰寫符合市場需求的出版品，獎勵制度的建立實有其必要性。本研究亦訪查同仁對於獎勵制度的建立，提案一：“農委會每年會以公文通知所屬機關當年書局結算的銷售數量與金額，本課擬將其與本場自行銷售數量合計，公佈年度暢銷書，您贊成嗎？”有 64 位(90.1%)受訪者持贊成意見，6 位(8.5%)則不贊成。提案二：“您認為是否應根據銷售成績給予同仁適當的獎勵？”有 47 位(66.2%)受訪者持贊成意見，認為應給予適當獎勵措施，以鼓舞士氣，鼓勵優秀農業研究人員寫作，24 位(33.8%)不贊成，認為公務員為職務上需要所為之著作，屬例常工作項目，不應特別予以獎勵。歸納以上觀點，顯然支持公佈年度銷售成績者佔九成以上，66%贊成予以獎勵，34%認為出版著作乃是公務員本分，盡責而已。

表 5. 獎勵制度建立與否相關問題

問 題	回 答 項 目	人 數	佔總樣本 百分比 (%)
農委會每年會以公文通知所屬機關當年書局結算的銷售數量與金額，本課擬將其與本場自行銷售數量合計，公佈年度暢銷書，您贊成嗎？	贊成	64	90.1
	不贊成	6	8.5
您認為是否應根據銷售成績給予同仁適當的獎勵？	是，應給予適當獎勵措施，以鼓舞士氣，鼓勵優秀農業研究人員寫作。	47	66.2
	否，公務員為職務上需要所為之著作，屬例常工作項目，不應特別予以獎勵	24	33.8

調查日期：93 年 10 月

### 三、臺南區農業改良場出版品訂購網之建置

臺南區農業改良場隸屬於農委會，因此本場出版品也一律寄給農委會，由農委會協調寄送給各個政府出版品門市。然而除提供展售書局銷售外，本場不乏民眾來電或親自來場要求購買出版品，對於電話詢問者，若僅告知政府出版品門市，常因消費者非居住於當地，且本場轄區內無政府出版品展售書局，或者展售書局庫存量有限，民眾常有買不到書的困擾，而年限較遠的出版品未在市面上販售，少部分民眾仍有購買紙本出版品的需求，因此必須制定一套配套措施，來滿足民眾的需要，乃有建置本場出版品訂購網的構想。

94 年將建置本場出版品訂購網的計畫付諸行動，於 4 月間委託財團法人南區農漁會資訊中心進行設計規劃，經多次協商、討論及測試，終於在 8 月下旬正式上線服務。出版品訂購網網址為 <http://www.tndais.gov.tw/book/main.asp>，訂購網首頁直接條列說明本網站所提供的選



購、運送、交貨時間及收款方式，網頁左側選單分為四個專區，茲將各區內容分述如下：

1. 出版品專區：為本訂購網的商品櫥窗，將本場所有出版品陳列其上提供網友選購。本場出版品建置之初分為簡介、年報、農業專訊、農情月刊、技術專刊及研究彙報等六類，上線服務後陸續整理庫存資料，更新網頁，因研究彙報存量不多下架，目前網站上有五大類提供選購。每一分類項點選後會出現該類書刊之書名、封面圖片、作者、出版日期、頁數、售價、ISBN/ISSN 及政府出版品編號，可以直接加入購物車，或進一步閱覽詳細目錄資料，本場多項刊物並有提供全文瀏覽，讀者甚至可以看完整本內容再決定是否購買紙本。

2. 服務專區：服務專區內包括訂購網首頁出現的“本網付款說明”，詳述本網站所提供的選購（購物車）、訂單資料、商品運送方式、交貨時間及匯款收款方式；當消費者有任何疑問，可以點選“與管理者連絡”將問題以電子郵件方式直接向網管人員（本場資訊教材研究室）反映。

3. 查詢專區：分為“訂購車查詢”及“訂單查詢”，消費者在線上瀏覽選購的同時可以利用“訂購車查詢”了解目前的選購數量及金額，在送出訂單後可以透過“訂單查詢”輸入訂單編號，查詢目前送書進度。

4. 相關連結：提供政府出版品相關之網路書店連結，消費者若有其他非本場出版書籍的需求，可以透過此處連結政府出版品專網，另外搜尋所需圖書。

本場出版品訂購網的整個流程為：進入首頁閱讀相關購書規定→在出版品專區查閱內容及購買→結帳，系統自動加總商品金額→系統自動發出電子郵件通知系統管理員→消費者匯款至本場帳戶→收到匯款後由出納製作收據送交推廣課，將書本連同收據寄給消費者（3-5 個工作天）。因從本場網站直接購書可省下中間通路商的代銷費用，郵寄費用乃由本場自行吸收；依「消費者保護法」第十九條：郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後 7 日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款，據此在本場網站購書者自收到書起 7 日內可辦理退換書，郵寄費用由本場負擔。

#### 四、出版品訂購網效率評估

為了解消費者實際使用台南區農業改良場出版品訂購網的情形，94 年在網站上線後針對出版品訂購網的網友進行問卷調查，調查方式為網路問卷，即受訪者需直接在網路上點選與輸入答案，資料則直接存入於資料庫中。問卷內容包括基本資料、農業知識來源、購買書籍管道、網站瀏覽次數、網路購書意願、對場出版品訂購網的滿意度及建議等等，以檢討是否有改進空間，提高服務效率。

##### 1. 樣本概述

本研究以台南區農業改良場出版品訂購網的網友為調查對象，有效回收問卷計 57 份，樣本之個人基本資料詳如表六：男性佔 52.6%，女性佔 47.3%；年齡區塊以 31-40 歲及 41-50 歲最多，分別佔 31.6%，而 21-50 歲合計佔了 89%，顯示使用網路且有農業知識需求者此年齡層為最大族群。教育程度以高中職及專科最多，分別佔 36.8% 及 31.6%，而國初中

教育以下者顯然是網路使用的弱勢族群，比例明顯偏低，顯示網路商務仍是以中高教育程度者接受度較高。因本網出售的是農業刊物，使用者之職業自然以農業最多，佔 36.8%。

表 6. 受訪者個人基本資料

類別	分類項	人數	百分比 (%)	類別	分類項	人數	百分比 (%)
性別	男	30	52.6	年齡	20 歲以下	0	0
	女	27	47.3		21 30 歲	15	26.3
職業別	農	21	36.8		31 40 歲	18	31.6
	商	3	5.3		41 50 歲	18	31.6
	工	6	10.5		51 60 歲	3	5.3
	公	12	21.1		60 歲以上	3	5.3
服務業	3	5.3	教育程度	國小或以下	0	0	
學生	6	10.5		國初中	3	5.3	
家管(無)	6	10.5		高中職	21	36.8	
				專科	18	31.6	
				大學	8	14.0	
				研究所	3	5.3	

調查日期：94 年 11 月

## 2. 農業知識來源及購書管道

受訪者的農業知識來源主要為農業雜誌，佔 91.2%，鑑於各農業機關不遺餘力出版各種農業雜誌、書刊，民間農業雜誌亦百花爭鳴，可以說已囊括了所有最新的農業訊息與技術，無怪乎農業雜誌居農業知識來源榜首。另一個可以預期的結果是網際網路，佔 68.4%，因為本調查方式為網路問卷，因此幾乎僅有熟悉網路環境的消費者才有能力及意願使用本網站，並且鑒於網路上豐富的資源，現代人只要查詢資訊，無不使用網際網路這個無時空限制、方便又迅速的工具。農業雜誌中，其實政府出版品也佔了其中不少份量，因此政府出版品的回答人數佔了 47.4%。農業相關書籍的來源以書店門市最多，佔 84.2%，其次是農改場等政府單位，佔 42.1%，網路書店也有人光顧（26.3%），顯示網路商務的使用將會越來越普遍。受訪者普遍認為政府出版品對提升農業知識與農務工作非常有幫助（68.4%）或有幫助（12.1%），顯示政府單位出版部門的努力有獲得消費者的肯定。農業知識來源及購書管道相關問

題與回答人次詳見表七。

表 7. 農業知識來源及購書管道相關問題

問 題	回 答 項 目	人 數	佔總樣本百分比(%)
您農業知識的主要來源為何？(複選)	農業雜誌	52	91.2
	網際網路	39	68.4
	政府出版品	27	47.4
	報紙	18	31.6
	電視	15	26.3
	親朋好友	12	21.1
	講習訓練	12	21.1
	觀摩會	6	10.5
	改良場研究人員	6	10.5
	農會指導員	3	5.3
	廣播	0	0
如果您需要一些農業相關的書籍，您通常會到哪裡去找？(複選)	書店門市	48	84.2
	改良場、農委會	24	42.1
	網路書店	15	26.3
	農會	6	10.5
	學校	6	10.5
	鄉鎮市圖書館	6	10.5
	親朋好友	3	5.3
您認為政府出版書籍、刊物對提升您的農業知識與農務工作有多少幫助？	非常有幫助	39	68.4
	有幫助	12	21.1
	普通	6	10.5
	沒有太大幫助	0	0
	完全沒幫助	0	0

調查日期：94 年 11 月

### 3. 網站瀏覽情形與網路購書意願

受訪者曾經瀏覽本場網站的次數以“經常”居多，佔 63.2%，上過本場網站查閱出版刊物或文章者也佔了 84.2%，也許是因為常逛本場網站，因此才會發現本場出版品訂購網已上線服務，進而而有購書行動。57.9%受訪者曾經上過政府出版品網 GpNet 瀏覽過政府近年來的出版資料，但是大部分都不知道所有的政府出版品都可以在簽約的 2 家展售書局買到（63.2%），也不清楚政府已委託國家書坊網路書店進行政府出版品網路銷售（68.4%）。雖然 63.2%的受訪者表示這次未利用出版品訂購網線上購買本場出版之書籍，但全部受訪者都表示日

後“會”或“可能會”利用本場出版品訂購網購買書籍，顯示網友對網路商務的接受度很高。

表 8. 網站瀏覽情形與網路購書意願相關問題

問 題	回 答 項 目	人 數	佔總樣本百分比(%)
請問您瀏覽本場網站 ( http://www.tndais.gov.tw ) 的次數？	第 1 次	9	15.8
	偶而	12	21.1
	經常	36	63.2
請問您以前曾上過本場網站查閱 出版刊物或文章嗎？	是	48	84.2
	否	9	15.8
您曾經上過政府出版品網 GPNet 瀏覽過政府近年來的出版資料 嗎？	是	33	57.9
	否	24	42.1
您知道所有的政府出版品都可以在 簽約的 2 家展售書局買到嗎？	知道	21	36.8
	不知道	36	63.2
您知道政府已委託國家書坊網路 書店進行政府出版品網路銷售？	是	18	31.6
	否	39	68.4
您日後是否會利用網路購買政府 出版品？	會	21	36.8
	可能會	36	63.2
	不會	0	0
您這次是否有利用出版品訂購網 線上購買本場出版之書籍(或即將 訂購)？	有	21	36.8
	沒有	36	63.2
您日後是否會利用本場出版品訂 購網購買本場出版之書籍？	會	24	42.1
	可能會	33	57.9
	不會	0	0

調查日期：94 年 11 月

#### 4. 出版品訂購網的評量與檢討

本場出版品訂購網在 8 月下旬開始上線服務，隨即有消費者上線訂書，驚喜之餘，為了解網友使用情形及對本網站之評價，特設計 8 項滿意度評量表，以檢視網頁是否符合讀者需要、是否提供方便友善的選購環境。問卷就本場出版品網頁的訂購流程說明、畫面呈現方式、書刊內容簡介、操作方便性、付款方便性、書刊價格、服務效率、整體評價等方面請受訪者進行滿意度評估，其結果如表九，各項目評分皆在 2.68 ~ 3.21 之間，以“訂購流程說明”及“整體評價”的評分最高，大部分項目的分數也多在 3 分以上，顯示受訪者大底認為本場出

版品網頁的水準在“滿意”以上，然而“付款方便性”及“服務效率”評價稍低，主要原因是本場匯款帳號為政府專案帳號，無法使用 ATM 直接轉帳，需臨櫃辦理匯款，較為不便；其次，在款項確定匯入後出納部門才能將款項呈報及製作收據，推廣課則需待收據到齊才能連同書本一起寄給消費者，導致時間會稍有耽擱，日後將檢討整個處理流程，希望能提高服務效率。

表 9. 受訪者對台南農業改良場出版品訂購網的滿意程度

評分項目	滿意程度					加權平均分數
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
加權分數	4	3	2	1	0	
訂購流程說明	18	33	6	0	0	3.21
畫面呈現方式	15	33	9	0	0	3.11
書刊內容簡介	15	36	6	0	0	3.16
操作方便性	18	30	9	0	0	3.16
付款方便性	6	30	18	3	0	2.68
書刊價格	9	39	9	0	0	3.00
服務效率	9	36	12	0	0	2.95
整體評價	15	39	3	0	0	3.21

調查日期：94 年 11 月

#### 5. 績效評估

本場出版品訂購網因資料詳實、訂購方便又迅速，自 94 年 8 月下旬上線服務起至 12 月底，已接獲 43 筆訂單，銷售金額 13,000 元。另一項偶然的發現是，本場首頁及網站在 10 月 24 日重新改版，在版面重整下，出版品訂購網位於較醒目的位置，因此訂單的增加較以往迅速，顯示“網站能見度”是影響網路商務相當重要的因素。根據網路使用者問卷調查顯示，全部受訪者都表示日後會利用本場出版品訂購網購買書籍，顯示網友對網路商務的接受度很高，預期日後網路商務在提升政府為民服務品質上將扮演重要角色。

## 結論與建議

### 一、 結論

在政府預算日漸緊縮、執行單位需充分利用有限資源情況下，推廣書刊定價與使用者付費將成為趨勢，而出版品行銷通路的拓展也將成為要務。妥善地規劃書刊行銷通路，使消費者有管道買到所需要的政府資訊，才不枉費每年所費不貲的出版預算，達到技術推廣與宣導的最佳效果。

為評估臺南區農業改良場出版品網路商務化的可行性，93 年針對台南區農業改良場內部員工進行問卷調查。有 74.6% 的受訪者認同使用者付費原則，認同者中有 57.7% 認為此舉

可使資源合理使用，且改變一般人對政府出版品粗糙、刻板、廉價的印象。85.9%的受訪者考量實際業務推廣需要，認為政府出版品有必要提撥部分作為推廣用書(即免費贈閱)，並且可逐年將比例降低，慢慢建立使用者付費觀念。83.1%受訪者認為本場在提供出版品線上瀏覽的同時，有必要在本場網站建置線上購書機制，方便民眾選購。在獎勵制度方面，90.1%贊成公佈年度暢銷書，66.2%認為應根據銷售成績給予適當獎勵，以鼓勵優秀農業研究人員寫作。

本場出版品訂購網在 94 年完成建置，8 月下旬正式上線服務。出版品訂購網首頁直接條列說明本網站所提供的選購、運送、交貨時間及收款方式，網頁主要分為出版品專區、服務專區、查詢專區及相關連結等 4 個區塊。本場出版品訂購網的整個流程為：進入首頁閱讀相關購書規定→在出版品專區查閱內容及購買→結帳，系統自動加總商品金額→系統自動發出電子郵件通知系統管理員→消費者匯款至本場帳戶→收到匯款後由出納製作收據送交推廣課，將書本連同收據寄給消費者。

根據針對台南區農業改良場出版品訂購網的網友所進行的線上問卷調查顯示，受訪者的農業知識來源主要為農業雜誌(91.2%)及網際網路(68.4%)。農業相關書籍的來源以書店門市(84.2%)、農改場等政府單位(42.1%)及網路書店(26.3%)最多。受訪者普遍認為政府出版品對提升農業知識與農務工作非常有幫助(68.4%)，顯示政府單位出版部門的努力有獲得消費者的肯定。

調查發現，受訪者經常瀏覽本場網站(63.2%)，也常常在本場網站查閱出版刊物或文章(84.2%)，因此才會發現本場出版品訂購網上線服務，進而有購書行動。雖然 63.2%的受訪者表示這次未利用出版品訂購網線上購買本場出版之書籍，但全部受訪者都表示日後“會”或“可能會”利用本場出版品訂購網購買書籍，顯示網友對網路商務的接受度很高。在滿意度評量表上，以“訂購流程說明”及“整體評價”的評分最高，其他項目的評價也多在“滿意”以上，然而“付款方便性”及“服務效率”評價稍低，主要原因是本場匯款帳號為政府專案帳號，無法使用 ATM 直接轉帳，需臨櫃辦理匯款，較為不便；其次，在款項確定匯入後出納部門才能將款項呈報及製作收據，推廣課則需待收據到齊才能連同書本一起寄給消費者，導致時間會稍有耽擱，日後將檢討整個處理流程，希望能提高服務效率。

本場出版品訂購網因資料詳實、訂購方便又迅速，自 94 年 8 月下旬上線服務起至 12 月底，已接獲 43 筆訂單，銷售金額 13,000 元。根據網路使用者問卷調查顯示，全部受訪者都表示日後會利用本場出版品訂購網購買書籍，顯示網友對網路商務的接受度很高，預期日後網路商務在提升政府為民服務品質上將扮演重要角色。

## 二、檢討與建議

1. 本場出版品訂購網優勢：可立即出貨，不會有買不到書的問題。相較於以往透過門市或網路書店下單耗費時日，或舟車勞頓親赴門市購買，本場出版品訂購網的建置有效解決民眾買不到書的困擾，可以迅速、直接的取得所需圖書，將政府出版品有效推廣給民眾使用，其中所節省的等候與經濟成本殊為可觀。本場出版品訂購網網頁建置的相關經驗可為其他政府單位參考運用。

2. 遭遇問題：網站建置至今，在實際執行上亦發現一些問題，包括(1)無有效退款機制，購書款一匯入國庫，就無法辦理退費。(2)郵資(運費)由業務單位支出，但收入卻直接入國庫無法動用，也就是賣得越多、虧得越多，造成業務單位的成本負擔。(3)販售、贈閱(推廣用)書籍由同一單位保管，庫存難以管控。(4)販售及贈閱標準難衡量，易招民怨。以上仍須協調本場相關部門來尋求較佳解決之道。

3. 仍有 25% 政府機關同仁不認同使用者付費原則，認為政府出版品負有政策宣導、技術教育的使命，非以營利為目的，應免費贈閱，以廣收宣傳效果。此種說法固然有其立意，然為使資源有效利用，仍應設法宣導使用者付費觀念，逐年降低提撥推廣用書的比例。

## 引用文獻

- 1.王美欣,2003. 台南區農業改良場網站推廣效益之評估. 台南區農業改良場 92 年研究報告。
- 2.周曉雯,2001. Open 政府出版資料回應網. 中華民國政府出版品簡訊 27, p.1。
- 3.黃惠琳,2001. 推廣教材使用者付費可行性評估. 台南區農業改良場研究彙報 36 號, pp.69-83。
- 4.黃惠琳,2002. 農業推廣書刊行銷通路與效果之研究. 台南區農業改良場 91 年研究報告。
- 5.黃惠琳,2004. 台南區農業改良場出版品網路商務化模式之建立. 台南區農業改良場 93 年研究報告。
- 6.黃惠琳,2005. 台南區農業改良場出版品網路銷售機制之建置. 台南區農業改良場 94 年研究報告。
- 7.陳昭珍,2004. 電子政府出版品寄存制度之規劃. 研考雙月刊 28(3).p71-87。
- 8.政府出版品管理辦法. 中華民國 90 年修訂公布。
- 9.消費者保護法. 中華民國 92 年總統令修正公布。

## 參考網站

- 1.五南文化事業機構 <http://www.wunan.com.tw/>
- 2.金石堂網路書店 <http://www.kingstone.com.tw/>
- 3.誠品網路書店 <http://www.eslite.com/>
- 4.博客來網路書店 <http://www.books.com.tw/>
- 5.三民網路書店 <http://www.books.com.tw/>
- 6.新絲路網路書店 <http://www.silkbook.com/>
- 7.HOT 網路書店 <http://www.hot.net.tw/>
- 8.天下網路書店 <http://www.cwbook.com.tw/cw/T1.jsp>
- 9.國家書坊網路書店 <http://www.govbooks.com.tw/it-deluxe/front/front/bin/main.phtml>

# The Establishment and Evaluation of On-line Purchasing Web-Pages for the Publications of Tainan DARES<sup>1</sup>

Huang, H. L. and M. S. Wang<sup>2</sup>

## Summary

The on-line purchasing mechanism is designed for the publications of Tainan District Agricultural Research and Extension Station (DARDS) in 2005. This website is opened to the public in August 2005. Owing to detailed book information and convenient purchasing procedure, the web received 43 orders with total purchasing amount of NT\$13,000 during the period of late August to December. An on-line survey for the web visitors showed that all visitors are willing to use this website to buy our publications, revealed that web business will take an important role in enhancing the quality of government services. A web survey for the website showed that the sources of agricultural knowledge are magazines (91.2%) and Internet (68.4%). The sources of purchasing agricultural books are bookstores (84.2%), government agricultural institutes (42.1%) and internet bookstores (26.3%). 63.2% of the visitors often visited Tainan DARES website, and 84.2% of them ever browsed our publications on line. In the satisfaction evaluation, the “instruction of purchasing procedure” and “total evaluation” got highest points, while “convenient to pay” and “service efficiency” got relatively low points, which are the targets we need to continue to work on. The advantage of this on-line purchasing website is that consumer can buy books immediately. The problems encountered includes: the money will directly transfer to government account, and there is no way to refund; the postage charges are paid by regular budget but the income goes to account, therefore, the more we sell, the more money budget we consumed; it is hard to control stock when books are both for sell and for extension; it may cause some problems if there is no clear cut about who should pay and who can get free for extension purpose.

Key words: Publication, Internet, On-line purchasing

Accepted for publication: January 9, 2006.

---

1. Contribution No. 320 from Tainan District Agricultural Research and Extension Station, Council of Agriculture, Executive Yuan.

2. Associate Researcher, Assistant Researcher, Tainan District Agricultural Research and Extension Station. 70 Muchang, Sin-hua, Tainan 712, Taiwan, R.O.C.